EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HONDARRIBIKO UDALA

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOAREN ETA HONDARRIBIKO UDALAREN ARTEKO LANKIDETZA-HITZARMENA, INFORMAZIOAREN, ADMINISTRAZIOAREN ETA KUDEAKETA ELEKTRONIKOAREN ESPARRUKO ZERBITZUAK ELKARRI EMATEKO

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO Y EL AYUNTAMIENTO DE HONDARRIBIA PARA LA PRESTACIÓN MUTUA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ELECTRÓNICA

Digitally signed by
Date: 2017.11.22 (

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HONDARRIBIKO UDALA

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOAREN ETA HONDARRIBIKO UDALAREN ARTEKO LANKIDETZA-HITZARMENA, INFORMAZIOAREN, ADMINISTRAZIOAREN ETA KUDEAKETA ELEKTRONIKOAREN ESPARRUKO ZERBITZUAK ELKARRI EMATEKO

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO Y EL AYUNTAMIENTO DE HONDARRIBIA PARA LA PRESTACIÓN MUTUA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ELECTRÓNICA

HONAKO HAUEK BILDU DIRA:

Alde batetik, Josu Iñaki Erkoreka Gervasio, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburua, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren ordezkari gisa, esleituta dauzkan eskumen hauek baliatuta: lehendakariak azaroaren 26an eman zuen 24/2016 Dekretuaren bidez agindutakoak (dekretu horren arabera sortu, ezabatu eta aldatzen dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioko sailak, eta baita haien egitekoak eta jardun-arloak finkatu ere); apirilaren 11ko 71/2017 Dekretuaren 11. artikuluaren arabera dagozkionak (Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena); eta ekainaren 30eko 7/1981 Legeak, Eusko Jaurlaritzari buruzkoak, 26. artikuluan adierazitakoekin eta indarreko legediak esleitzen dizkion gainerako guztiekin bat etorrita.

Bestetik, Txomin Sagarzazu Ancisar, Hondarribiko Udaleko alkatea, Udalaren izenean, Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean ezarritakoa aplikatuta, eta tokiko araubidearen gaietan indarrean dauden xedapenen testu bateginak (apirilaren 18ko 781/1986 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartuta) eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak esleitutako eskumenak erabilita.

Bi alderdiek elkarri aitortzen diote administrazioen arteko lankidetza-hitzarmen hau sinatzeko lege-

REUNIDOS:

De una parte, Josu Iñaki Erkoreka Gervasio, Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno, en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma Vasca, en el ejercicio de las competencias atribuidas en virtud del Decreto 24/2016, de 26 de noviembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, y en uso de las competencias propias contenidas en el artículo 11 del Decreto 71/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, en concordancia con las establecidas en el artículo 26 de la Ley 7/1981, de 30 de junio, del Gobierno, y de cuantas le atribuye la legislación vigente.

De otra parte, Txomin Sagarzazu Ancisar, Alcalde del Ayuntamiento de Hondarribia, en su representación por aplicación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, y por la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

Ambas partes se reconocen la capacidad suficiente para el otorgamiento de este Convenio

gaitasun nahikoa dutela. Horrez gain, Gobernu Kontseiluak 1996ko urtarrilaren 9an hartutako erabakian adierazitako baldintzak ere betetzen dira (erabaki horretan zehaztuta daude Gobernu Kontseiluak baimendu behar dituen hitzarmenak). Hori dela eta, honako hau

ADIERAZTEN DUTE:

1.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak eta Hondarribiko Udalak, besteak beste, betebehar hauek dituzte: herritarrei kalitateko zerbitzuak esleitzea, baliabide publikoak eraginkortasunez esleitzen eta erabiltzen saiatzea eta administrazio-izapideak sinplifikatzea. Horrez gain, beste administrazio publiko batzuekin batera, helburu partekatuak lortzeko jarduten dutenean, parte-hartzearen, objektibotasunaren, gardentasunaren eta lankidetzaren printzipioak bete behar dituzte. Kasu zehatz honetan, EAEko Administrazioaren eta Tokiko Administrazioaren arteko elkarlana ezartzen da. Hala izan behar duela agintzen da lege hauetan: Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legea (1. eta 4. artikuluak) eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea (3. eta 140. artikuluak). Horretarako, 140.2 artikuluak ezartzen duenez, tokiko administrazioarekiko harremanak tokiko araubidearen oinarrizko legeen bitartez arautuko dira, III. tituluan araututa ez dauden gaietan.

Helburu horiek lortuko badira, ezinbestekoa da urriaren 1eko 40/2015 Legearen 144.1.e artikuluan zehazten den administrazio publikoen arteko lankidetza sendotzea, lankidetza-hitzarmenen alderdi sinatzaileek beren gain hartzen dituzten baldintzak eta konpromisoak ere kontuan hartuta, lege beraren 144.2 artikuluaren arabera. Zehatz-mehatz, informazioa elkarri trukatzeko sistemak eraiki behar dira, administrazio-prozeduran dokumentuak edo datuak ekarri behar ez izateko, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28. artikuluan – Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura

Interadministrativo de Colaboración, y se cumplen los requisitos establecidos en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de enero de 1996, por el que se determinan los convenios que deben ser autorizados por el Consejo de Gobierno Vasco, para lo que, al efecto

EXPONEN:

1.- Que tanto la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, como el Ayuntamiento de Hondarribia tienen entre sus obligaciones el ofrecimiento de unos servicios de calidad para la ciudadanía, la búsqueda de la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y la simplificación en la tramitación administrativa, de conformidad con los principios de participación, objetividad, transparencia y colaboración en la actuación con el resto de Administraciones Públicas para el logro de fines comunes; en este caso de la Administración Vasca y de la Administración Local; tal y como establecen los artículos 1 y 4 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, y 3 y 140 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Para ello, su artículo 140.2 dispone, para las relaciones con la Administración Local, que en lo no previsto en su Título III, se regirán por la legislación básica de régimen local.

Para conseguir estos objetivos es indispensable intensificar la cooperación interadministrativa entre las Administraciones Públicas prevista en el artículo 144.1.e) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, con las condiciones y compromisos que asumen las partes que suscriben los convenios de cooperación, según su artículo 144.2, y, en concreto, construir sistemas de intercambio de información entre ellas que eviten la necesidad de aportar documentos o datos en el procedimiento administrativo, conforme prevé el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento

Erkidearen Legea– ezarrita dagoenarekin bat etorrita.

2.- Horretarako, beharrezkoa da administrazio elektronikoaren garapenean azkar eta eraginkortasunez aurrera egitea, honako bi lege hauek benetan betetzeko: urriaren 1eko 40/2015 Legea (administrazio publikoen araubide juridikoari eta funtzionamenduari dagokienez) eta urriaren 1eko 39/2015 Legea (14. artikuluan ezarritakoaren arabera, administrazio publiko guztiak behartuta daude harreman elektronikoak ezartzera edo ezartzen laguntzera). Hori dela-eta, ezinbestekoa da administrazio guztien eskura jarritako zerbitzu elektroniko batzuk lehenbailehen edukitzea, legez ezarritako betebeharra benetan betetzea lortu ahal dadin.

Administrazio Elektronikoari buruzko 21/2012 Dekretuan, otsailaren 21ekoan, ezarritakoaren arabera, datuak eta dokumentuak ez emateko eskubidea baliatzen laguntzeko, Administrazioak gainerako administrazio publikoekin hitzarmenak egitea sustatuko du, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 155. artikuluan ezarritakoarekin bat. Erregelamendu horretako 68. artikuluan ezarrita dago hitzarmen horietan zenbait prozedura ezarriko direla, organo lagatzaileek ziurta dezaten ea aipatutako eskubidea erabili den, sarbide-eskaeren xede izan diren datu edo dokumentuei dagokienez.

Era berean, eta Euskal Autonomia Erkidegoko toki-erakundeek estatu- eta foru-administrazioekin izenpetutako hitzarmenen bidez formalizatutako zerbitzuetan, eta geroago erabakitzen direnetan parte har dezaten, beharrezkoa da mekanismo egoki bat jartzea, aipatutako toki-erakundeek aipatutako hitzarmenak erraz balia ditzaten, baina, edonola ere, zerbitzu bakoitzean erabiltzaileari ezarritako betebeharrak beti beteko direla bermatzen duen prozedura baten bidez.

Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- A tal fin, es preciso avanzar con rapidez y eficacia en el desarrollo de la administración electrónica para dar efectivo cumplimiento tanto a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, respecto al régimen jurídico y funcionamiento de las Administraciones Públicas, como a la 39/2015, de 1 de octubre, que obliga a todas las Administraciones Públicas a posibilitar o implantar la relación electrónica, según los casos previstos en su artículo 14; lo que hace imprescindible contar ya con un conjunto de servicios electrónicos a disposición de todas las Administraciones, que habiliten el efectivo cumplimiento de la obligación legalmente establecida.

El Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica, establece que para facilitar el ejercicio del derecho a no aportar datos y documentos, la Administración promoverá la celebración de convenios con las restantes Administraciones Públicas, según lo establecido en el artículo 155 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. El artículo 68 de dicho reglamento prevé que en estos convenios se establecerán los procedimientos que permitan a los órganos cedentes comprobar el ejercicio del derecho respecto de los datos o documentos cuyo acceso hubiera sido solicitado.

Del mismo modo, y con la finalidad de que las Entidades Locales ubicadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco sean partícipes de los servicios formalizados en los Convenios suscritos con las Administraciones Estatales y Forales, así como los que se acuerden en el futuro, es necesario establecer un mecanismo que posibilite, de forma sencilla, que dichas Entidades Locales puedan beneficiarse también de los citados Convenios a través de un procedimiento que garantice, en todo caso, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en cada servicio para el usuario.

3.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak eta Estatuko Administrazio Orokorrak 2017ko martxoaren 24an lankidetza-hitzarmen berri bat sinatu du, administrazio elektronikoaren esparruko zerbitzuak elkarri emateko. Lankidetza-hitzarmen horrek 2017ko urriaren 18ko hitzarmena ordeztu du.

3.- Que la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco ha suscrito el 24 de marzo de 2017 con la Administración General del Estado un nuevo Convenio de Colaboración para la prestación mutua de servicios de Administración Electrónica, en sustitución del anterior de 18 de octubre de 2010.

4.- Urriaren 1eko 40/2015 Legearen 141.1.c artikuluak ezartzen du gainerako administrazioei eman behar dietela haien eskumenak baliatuz egiten duten jarduerari buruz edo herritarrek arlo bati buruzko informazio osoa eskuratu ahal izateko behar duten informazioa.

4.- El artículo 141.1.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, dispone el deber de facilitar a las otras Administraciones la información que precisen sobre la actividad que desarrollen en el ejercicio de sus propias competencias o que sea necesaria para que los ciudadanos puedan acceder de forma integral a la información relativa a una materia.

Ondorio horietarako, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 142.a artikuluak ezartzen duenaren arabera, honako hauek dira administrazio publikoen elkarlan-betebeharretik eratortzen diren betebeharrak: eskabidea jaso duen erakunde publikoak edo entitateak dituen informazio, datu, agiri edo frogabideak ematea, baldin eta administrazio eskatzaileak halakoak eduki behar baditu bere eskumenak baliatzeko; administrazio-informazioko sistema integratuak sortu eta mantentzea, lurralde nazional osoan administrazio-jardueraren esparru batzuei eta besteei buruzko datu eguneratu, oso eta iraunkorrak edukitzeko; laguntza-betebeharra beste administrazio batzuek beren eskumenak hobeto baliatzeko egindako eskariei arreta egiteko, bereziki administrazio horien jarduera beren lurralde-eremutik kanpo hedatzen bada.

A tales efectos, tal y como establece el artículo 142 a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, son obligaciones que derivan del deber de colaboración entre las Administraciones Públicas el suministro de información, datos, documentos o medios probatorios que se hallen a disposición del organismo público o la entidad al que se dirige la solicitud y que la Administración solicitante precise disponer para el ejercicio de sus competencias, la creación y mantenimiento de sistemas integrados de información administrativa con el fin de contar con datos actualizados, completos y permanentes referentes a los diferentes ámbitos de actividad administrativa en todo el territorio nacional y el deber de asistencia y auxilio, para atender las solicitudes formuladas por otras Administraciones para el mejor ejercicio de sus competencias, en especial cuando los efectos de su actividad administrativa se extiendan fuera de su ámbito territorial.

Sinatzaileek datu jakin batzuk behar izaten dituzte beren egitekoak burutzeko eta esleituta dauzkaten eskumenak erabiltzeko. Beraz, administrazio publikoen arteko harremanetan elkarri laguntzeak nagusi izan behar duela kontuan hartuta eta beraien jardunean eta harremanetan baliabide publikoak eraginkortasunez esleitzeko eta erabiltzeko printzipioa eta herritarrei zerbitzu eraginkorra eman beharraren printzipioa aplikatuta,

Así las partes firmantes requieren la cesión de determinados datos para el desarrollo de las funciones y el ejercicio de las competencias que tienen encomendadas, por lo que en el marco de la colaboración mutua que debe presidir las relaciones entre las Administraciones Públicas, en aplicación de los principios de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y servicio efectivo a la ciudadanía que han de regir

alderdiek uste dute beren arteko datu-trukea arautu behar dutela. Trukean baliabide informatikoak edo telematikoak erabiliko dira, eta, administrazio publikoek dauzkaten datuak direnez, herritarrei dagozkien bermeak eta eskubideak errespetatu beharko dira.

5.- Horregatik, bi alderdiek uste dute zerbitzuak linean ematea sustatu behar dela, zerbitzuen, izapideen, prozeduren eta informazioaren elkarreragingarritasuna handitzeko.

Horren harira, sinatzaileek, beren eskumenen eremuetan, beharrezkotzat jo dute Administrazioaren jabetzako sistemen eta aplikazioen arteko koordinazioa sustatzea. Sistemen eta aplikazioen berrerabilera ezin handiagoa izango da, administrazioen eta interes publikoaren premiak, hobekuntzak edo eguneratzeak gauzatzeko helburua ezarrita. Horretarako, sistemak eta aplikazioak alderdien eskura jarriko dira.

Erabiliko den elkarreragingarritasunerako sisteman, paperezko ziurtapenen edo ziurtagirien ordez, datuak trukatzeko plataformak edo horretarako prestatu diren beste sistema elektroniko batzuk baliatuko dira. Hori horrela, administrazio publikoen sareak elkarrekin konektatuta egongo dira, bertako informatika-mekanismoak bateragarriak izango dira, eta administrazio publikoen sareetako transmisio telematikoa gauzatuko da. Horrelako komunikazio-sare batean informazio-sistemak elkarrekin konektatuta egongo dira, administrazioen arteko informazioa eta zerbitzuak trukatzeko aukera egongo da, eta interesdunek datuak erabili ahal izango dituzte (datuok erabilgarri badaude), beren eskumenen arloko izapideak, prozedurak eta jarduketak gauzatzeko. Horrek guztiak bat etorri behar du bere araudi arautzaileekin eta abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan –Datu Pertsonalen Babesari buruzko Legea da, hain zuzen ere– eta lege hori garatzeko araudietan ezarritakoarekin; betiere segurtasuna, osotasuna eta erabilgarritasuna ezin hobeto

su actuación y relaciones, las partes consideran necesario regular las condiciones de dicho intercambio, que se producirá utilizando medios informáticos o telemáticos, con salvaguarda de las garantías y los derechos que asisten a la ciudadanía, en relación a sus datos personales en poder de las Administraciones Públicas.

5.- Es por ello que, ambas partes están de acuerdo en impulsar la prestación de servicios en línea que faciliten la interoperabilidad de los servicios, trámites y procedimientos y de la información.

En este sentido, los firmantes, en sus ámbitos de competencia, consideran necesario promover la coordinación de los sistemas y aplicaciones propiedad de la Administración, tomando como objetivo conseguir su máxima reutilización, buscando así la satisfacción de las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretendan cubrir por las Administraciones y el interés público, para lo que serán puestos a disposición de las partes.

El Sistema de Interoperabilidad, que se va a utilizar, permite sustituir las certificaciones, u otros documentos acreditativos en papel, por plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto con interconexión, compatibilidad informática y transmisión telemática de las redes de las Administraciones Públicas para crear una red de comunicaciones que interconecte sus sistemas de información y permita el intercambio de la información y servicios entre ellas y el acceso a los datos relativos a los interesados que obren en su poder para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de conformidad con su normativa reguladora y con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad. A este respecto debe tenerse en cuenta lo recogido en el artículo 158.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre que las

bermatuta. Alde horretatik, kontuan hartu behar da urriaren 1eko 40/2015 Legearen 158.1 artikuluan ezarritakoa; zehatz-mehatz, administrazio publikoek aplikazioen aurkibide eguneratuak edukiko dituztela, libreki berrerabiltzeko, Elkarreragingarritasunerako Eskema Nazionalean xedatuta dagoenaren arabera. Aurkibide horiek elkarreragingarriak izan beharko dute, Estatuaren Administrazio Orokorraren aurkibide orokorrarekin bateragarritasun informatikoa eta konexioa bermatzeko.

Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, que deberán ser plenamente interoperables con el directorio general de la Administración General del Estado, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión.

Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28. artikuluan ezarrita dago herritarrek eskubidea daukatela edozein administraziok eginiko dokumentuak, jatorrizko dokumentuak, araudi arautzaile aplikagarriak eskatzen ez dituen datuak edo dokumentuak edo interesdunak edozein administraziori jada eman dizkion datuak edo dokumentuak ez emateko.

El artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce el derecho de la ciudadanía a no aportar los documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, documentos originales, datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración.

6.- Alderdiek elkarreragingarritasunerako sistema ezarri nahi dute; eta sistema horren bidez elkarri trukatuko dioten informazioa, sistemako euskarriak eta aplikazioak seguru, zainduta eta ondo araututa egongo dira. Administrazio publikoek horiek guztiak kontuan hartu beharko dituzte, erabaki teknologikoak hartzen dituztenean.

6.- Que las partes interesan la implantación del Sistema de Interoperabilidad, el cual asegura las condiciones de seguridad, conservación y normalización de la información intercambiada, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas en sus decisiones tecnológicas.

Helburu horiek eraginkortasun handiagoz lortzeko, eta administrazio publikoen arteko lankidetza- eta koordinazio-printzipioei jarraituta, erabaki hau bereziki baliagarria da bi administrazio sinatzaileentzat.

Para lograr una mayor eficacia, en la consecución de estos fines, y conforme a los principios de cooperación y coordinación en la actuación entre las Administraciones Públicas, el presente Acuerdo resulta de especial utilidad para las dos Administraciones firmantes.

Horregatik guztiagatik, alderdiek administrazioen arteko lankidetza-hitzarmen hau sinatu dute.

Por todo ello las partes firmantes suscriben este Convenio Interadministrativo de Colaboración; con arreglo a las siguientes

KLAUSULAK

LEHENENGOA.- Xedea eta helburua.

Hitzarmen honen xedea da baldintza eta irizpide orokorrak finkatzea: alde batetik, sinatzaileek ematen dituzten zerbitzu elektronikoen aprobetxamendu komuna egin dezaten; eta, bestetik, informazioa truka dezaten beraien artean.

Horren ondorioa da zerbitzu jakin batzuk erabilgarri egotea, eta alderdietako bakoitzak emandako zerbitzuetarako sarbidea eta haien erabilera komuna erraztea. Zerbitzu horiek hitzarmen honetan eta hitzarmeneko hiru eranskinetan adierazi bezala emango dira.

Urriaren 1eko 40/2015 Legearen 155.2 artikuluan ezarrita dagoen bezala, honako datu hauek baizik ez dira eskainiko aurreko paragrafoan aipatutako eran: gainerako administrazioek beren eskumeneko prozedurak eta jarduerak dagozkien arauen arabera izapidetzeko eta ebazteko interesdunei eskatzen dizkietenak.

Hauxe da hitzarmenaren xede nagusia: edozein administraziok egin dituen dokumentuak, jatorrizko dokumentuak, araudi arautzaile aplikagarriek eskatzen ez dituzten datuak edo dokumentuak edo lehendik beste administrazio bati eman zaizkionak ez emateko eskubidea egikaritzea, zeinaren onarpen presuntzioa izango den, prozeduran kontrakotasun espresua adierazi edo aplikatzekoa den lege bereziak ez badu agintzen adostasun espresua adierazi beharra dagoela, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28. artikuluan jasotako baldintzetan.

Hitzarmen honek beste xede bat ere du: atxikitze-mekanismoa ezartzea, III. eranskina betez, hitzarmen hau sinatu duen Hondarribiko Udalak atxikitzeko administrazio elektronikoaren esparruko oinarrizko irtenbideak elkarri emateko Estatuko Administrazio Orokorrarekin 2017ko martxoaren

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto y finalidad.

El presente Convenio tiene por objeto establecer los términos y condiciones generales para un aprovechamiento común de los servicios electrónicos que prestan las partes firmantes y para el intercambio de información entre ellas.

Esto se traduce en la disponibilidad de determinados servicios, facilitando el acceso y uso común a los prestados por cualquiera de las partes. Dicha prestación se llevará a cabo en los términos que se establecen en el presente Convenio y en sus tres anexos.

Conforme al artículo 155.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, la disponibilidad de los datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los interesados por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.

La finalidad principal del Convenio es facilitar el ejercicio del derecho a no aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, documentos originales, datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración, con presunción del consentimiento si no hay oposición expresa en el procedimiento o no hay una ley especial aplicable que requiera el consentimiento expreso, en los términos del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

También es objeto de este Convenio, mediante la cumplimentación del Anexo III, disponer del mecanismo que facilite la adhesión del Ayuntamiento de Hondarribia firmante, en todo lo que le sea de aplicación, al Convenio de colaboración para la prestación mutua de

24an sinatu den lankidetza-hitzarmenari, aplikagarriak diren alderdi guztietan. Aipatutako lankidetza-hitzarmen horrek Lehendakaritza Ministerioaren eta Euskal Autonomia Erkidegoaren artean administrazio elektronikoaren esparruko zerbitzuak elkarri emateko 2010eko urriaren 18an sinatu zuten lankidetza-hitzarmena ordezkatu du.

Amaitzeko, hitzarmenaren xede ere bada hitzarmenak indarra duen bitartean sortzen diren administrazio elektronikoaren funtzionalitate eta zerbitzu berriak, haren xedearekin erlazioa dutenak, baliatzea alderdi sinatzaileek, etorkizunean horretara eranskin berriak gehitzen dituen prozeduraren bidez; nolanahi ere, prozedura horrek bermatuko du bai haren edukiari bai zerbitzu bakoitzean erabiltzailearentzat ezarritako betebeharren betetze-mailari buruzko erabakiak egon badaudela.

Hitzarmena sinatzeko helburuak honako hauek dira: kudeaketa publikoa eraginkorragoa izatea, baliabide eta zerbitzu publikoak batera eta errazago erabiltzea, erabilera publikoko jarduerak egiten laguntzea, aurrekontu-egonkortasunari eta finantza-iraunkortasunari buruzko legeak betetzen laguntzea eta administrazioko bikoiztasunak ezabatzea. Horretan, honako artikulu hauek bete beharko dira: urriaren 1eko 40/2015 Legearen 48.3 artikulua; Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 57. artikulua, Toki-administrazioaren Arrazionalizazio eta Iraunkortasunari buruzko abenduaren 27ko 27/2013 Legearen lehenengo artikuluan jasotako idazkeraren arabera; eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 100. artikulua.

BIGARRENA.- Aplikazio-eremua.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak eta Hondarribiko Udalak hitzarmen honetako bi eranskinetan zerrendatzen diren eta Eusko Jaurlaritzari dagozkion zerbitzuen funtzionalitateak baliatu ahal izango dituzte. Eranskinak honako

soluciones básicas de administración electrónica suscrito el 24 de marzo de 2017 con la Administración General del Estado, que sustituye al previo Convenio de colaboración de 18 de octubre de 2010 entre Ministerio de la Presidencia y la Comunidad Autónoma del País Vasco para la prestación mutua de servicios de administración electrónica.

Por último, es objeto del Convenio el acceso por las partes firmantes a las nuevas funcionalidades y servicios de administración electrónica creados durante su vigencia que guarden relación con su objeto, mediante la incorporación al mismo en el futuro de nuevos anexos mediante un procedimiento que garantice, en todo caso, la constancia de los acuerdos sobre su contenido y sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas para el usuario en cada servicio.

Su suscripción pretende mejorar la eficiencia de la gestión pública, facilitar la utilización conjunta de medios y servicios públicos, contribuir a la realización de actividades de utilidad pública y cumplir con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y eliminar duplicidades administrativas, conforme disponen los artículos 48.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, 57 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en la redacción dada por el artículo primero de la Ley 27/2013, 27 diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, y 100 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

SEGUNDA.- Ámbito de aplicación.

La Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Ayuntamiento de Hondarribia podrán acceder a las funcionalidades proporcionadas por los servicios correspondientes al Gobierno Vasco relacionados en los dos

hauek dira:

- **I. eranskina**. Datuak transmititzea.
- **II. eranskina.** Jakinarazpenen eta komunikazio elektronikoen zerbitzua.

Halaber, 2017ko martxoaren 24an sinatutako Estatuko Administrazio Orokorraren eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren arteko lankidetza-hitzarmen berrian sinatzaileek ematen dituzten administrazio elektronikoaren oinarrizko irtenbide teknologikoak baliatu ahalko dituzte, hamabigarren klausulan eta III. eranskinean xedatutakoaren arabera.

HIRUGARRENA.- Informazio-trukearen arduradunak.

1- Administrazio lagatzaile bakoitzak erabakiko du zer protokolo eta baldintza bete behar diren datuak trukatzeko eskaintzen diren zerbitzuetan sarbidea izateko. Datuak bitartekotza bidez trukatzeko eskabideak koordinatu, izapidetu eta kontuan izateko organo arduraduna hauxe da:

- Hondarribiko Udalean: administrazio elektronikoaren eskumena duen organoa.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioan: administrazio elektronikoaren eskumena duen zuzendaritza.

2- Datuen lagapena hartzen duen administrazio bakoitzak datuetara sarbidea izateko baldintzak beteko ditu, eta baimendutako administrazio-izapide eta -prozeduren esparruan lagatzaileak emandako informazioa eskuratu nahi duten pertsonen eta organoen sarbidea kudeatuko du. Hau da datuak bitartekotza bidez trukatzeko eskabideak koordinatu, izapidetu eta kontuan izateko organo arduraduna:

- Hondarribiko Udalean: administrazio elektronikoaren eskumena duen organoa.
- Euskal Autonomia Erkidegoko

primeros anexos al presente Convenio que, a continuación, se especifican:

- **Anexo I.** Transmisión de datos.
- **Anexo II.** Servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas.

También podrán acceder a las soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica que prestan las partes firmantes incluidas en el nuevo Convenio de Colaboración suscrito el 24 de marzo de 2017 entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, conforme se dispone en la cláusula decimosegunda y Anexo III.

TERCERA.- Responsables del intercambio de información.

1- Cada administración cedente establecerá los protocolos y condiciones de acceso a los servicios de intercambio de datos que se ofrezcan. El órgano responsable de coordinar, tramitar y atender las solicitudes de intercambio de datos es:

- En el Ayuntamiento de Hondarribia: el Órgano competente en Administración Electrónica.
- En la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco: la Dirección competente en Administración Electrónica.

2- Cada administración cesionaria de datos cumplirá las condiciones de acceso a los datos establecidos y gestionará el acceso de las personas y órganos a la información suministrada por el cedente en el ámbito de los trámites y procedimientos administrativos autorizados. El órgano responsable de coordinar, tramitar y atender las solicitudes de intercambio intermediado de datos es:

- En el Ayuntamiento de Hondarribia: el Órgano competente en Administración Electrónica.

Administrazioan: administrazio elektronikoaren eskumena duen zuzendaritza.

- En la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco: la Dirección competente en Administración Electrónica.

LAUGARRENA.- Baldintza teknikoak eta funtzionalak.

Datuen bitartekotza-protokoloen Elkarreragingarritasun Arau Teknikoan jasotako baldintzak (Estatuko Aldizkari Ofiziala, 2012ko uztailaren 26koa) hitzarmen hau aplikatuz egiten den datuen truke bitartekotuari aplikatuko zaizkio.

CUARTA.- Condiciones técnicas y funcionales.

Se aplicarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Interoperabilidad de protocolos de intermediación de datos (BOE de 26 de julio de 2012) al intercambio intermediado de datos que se realice en aplicación del presente Convenio.

BOSGARRENA.- Hitzarmenaren jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordea.

Jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordea eratuko da, hitzarmen honetan eta eranskinetan alderdi sinatzaileek hartu dituzten konpromisoen kudeaketa, jarraipena eta kontrola egiteko. Honako kide hauek izango ditu: Hondarribiko Udalak izendatutako bi kide eta Eusko Jaurlaritzak izendatutako beste bi.

Jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordeak ohiko bilkura bat izango du urtean. Horrez gain, aparteko bilkura egingo du alderdietako batek eskatzen duen bakoitzean.

Jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordeak ebatziko ditu hitzarmen hau interpretatzean eta betetzean sortutako arazoak, bai eta alderdi sinatzaileei hitzarmenaren edozein aldaketa proposatzea ere.

Horretan, kontuan hartu beharko da urriaren 1eko 40/2015 Legearen 51.2 c letran ezarritakoa: sinatzaileetako batek bere gain hartutako betebeharrak edo konpromisoak betetzen ez baditu, hitzarmena azkendu ahal izango da.

Gainera, Jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordeak aldaketa teknikoak ezarri ahalko ditu, betiere hitzarmenaren funtsa aldatzen ez badute.

QUINTA.- Comisión de seguimiento, vigilancia y control del Convenio.

Para la gestión, seguimiento y control de la ejecución del presente Convenio y sus Anexos y de los compromisos adquiridos por los firmantes se constituirá una Comisión de seguimiento, vigilancia y control que estará compuesta por dos miembros designados por el Ayuntamiento de Hondarribia y dos miembros designados por el Gobierno Vasco.

La Comisión de seguimiento, vigilancia y control se reunirá, de manera ordinaria, una vez al año y, de forma extraordinaria, a petición de cualquiera de las partes.

Corresponde, a la Comisión de seguimiento, vigilancia y control resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse derivados del presente Convenio, así como proponer a las partes firmantes cualquier modificación del mismo.

Respecto a ello se deberá tener en cuenta que, conforme dispone el artículo 51.2 c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, el incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes puede ser causa de resolución del Convenio.

Las modificaciones de tipo técnico, que no constituyan modificación sustancial del Convenio, podrán ser acordadas por la propia Comisión de

seguimiento, vigilancia y control.

SEIGARRENA.- Norberak egin behar dituen jarduketak eta araubide ekonomikoa.

Lankidetza-hitzarmen honek ez du sortzen sinatzaileen arteko kontraprestazio ekonomikorik. Hala ere, alderdiek inbertsioak egin beharko dituzte beren instalazioetan, hitzarmen hau sinatutakoan, beren gain hartu dituzten betebeharrak eta, zehazki, alderdi sinatzaile bakoitzak egin behar dituenak betetzeko, betiere egingarriak badira.

SEXTA.- Régimen económico y actuaciones a realizar por cada sujeto para su cumplimiento.

Este Convenio de colaboración no comporta contraprestaciones económicas entre las partes firmantes, sin perjuicio de que, cada una de ellas, deba realizar las inversiones necesarias en sus instalaciones; para cumplir con las obligaciones contraídas mediante la firma del presente Convenio que incluyen las actuaciones a realizar por cada sujeto firmante para su cumplimiento, siempre que materialmente sea posible.

ZAZPIGARRENA.- Hitzarmenaren indarraldia.

Hitzarmen honen indarraldia lau urtekoa da, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita. Epe hori amaitu aurreko edozein unetan, hitzarmenaren sinatzaileek aho batez adostu ahalko dute hura luzatzea, beste lau urteko aldi baterako gehienez, edo hura azkentzea. Hala eta guztiz ere, sinatzaile guztiak ados jarrita, hitzarmena azkendu ahalko da.

Hitzarmenaren formalizazioa eta haren azkentzea Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian, Gipuzkoako lurralde historikoko aldizkari ofizialean eta Hondarribiko udaletxeko iragarki-taulan argitaratuko dira.

SÉPTIMA.- Plazo de vigencia del Convenio.

El plazo de vigencia del presente Convenio es de cuatro años, contados a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco. En cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo, los firmantes del convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta otros cuatro años adicionales, o bien su extinción. No obstante el acuerdo unánime de todos los firmantes será causa de su resolución.

Tanto la formalización del Convenio, como su extinción, serán objeto de publicación en el Boletín Oficial del País Vasco y en el del Territorio Histórico de Gipuzkoa y en el tablón de anuncios del Ayuntamiento de Hondarribia.

ZORTZIGARRENA.- Hitzarmena aldatzea.

Alderdiek noiznahi proposatu ahal izango dute hitzarmena berrikustea, egokitzat jotzen dituzten aldaketak egiteko. Hitzarmenaren edukia aldatu aurretik, alderdi sinatzaileek aho batez onartu beharko dute.

Klausulak berrikusten badira, alderdiek sinatutako eranskin batean jaso beharko dira, eta eranskina hitzarmenari erantsiko zaio.

OCTAVA.- Modificación del Convenio.

Cualquiera de las partes podrá proponer la revisión de este Convenio, en cualquier momento, para introducir las modificaciones que se estimen pertinentes. La modificación del contenido del Convenio requerirá del acuerdo unánime de los firmantes.

De producirse la revisión de su clausulado, los cambios correspondientes habrán de incorporarse al mismo, mediante Adenda que será suscrita por las partes.

Halaber, eranskin prozedura horren bidez, alderdiek adostu ahalko dute hitzarmenak indarra duen bitartean sortzen diren eta haren xedearekin erlazioa duten administrazio elektronikoaren funtzionalitate eta zerbitzu berriei buruz lehenengo klausulan ezarritako eranskinak gehitzea, baina horrek ez du ekarriko hitzarmen honen klausulak berrikustea.

BEDERATZIGARRENA.- Araubide juridikoa.

Honako hauek dira hitzarmen honen manu arautzaileak: Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 47. artikulutik 53. artikulura bitartekoak; Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 57. artikulua eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 100. artikulua, Tokiko Administrazioak eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak tokiko zerbitzu publikoetan edo guztiontzako intereseko gaietan elkarrekin adosten duten lankidetza ekonomiko, tekniko eta administratiboa arautzeko lankidetza-hitzarmenei dagokienez.

HAMARGARRENA.- Gatazkak konpontzea.

Hitzarmen hau sinatu duten alderdiek konpromisoa hartu dute hura betetzean sortzen diren gorabeherak elkarrekin ados jarrita konpontzeko, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 49.f artikuluan ezarritakoarekin bat etorrita.

Hitzarmenaren garapenean eta betearazpenean alderdien artean auziren bat sortzen bada, eta bosgarren klausulan aipatutako jarraipena, zaintza eta kontrola egiteko batzordeak konpondu ezin badu, administrazioarekiko auzien jurisdikzioan errekurtsoa jarri ahal izango da, jurisdikzio hori arautzen duen uztailaren 13ko 29/1998 Legean xedatutakoarekin bat etorrita.

HAMAIKAGARRENA.- Komunikazioa.

Alderdiek hitzarmenaren beste sinatzailea ere

Asimismo, mediante dicho procedimiento de Adenda, las partes podrán acordar la incorporación de los Anexos previstos en la cláusula primera sobre las nuevas funcionalidades y servicios de administración electrónica creados durante su vigencia y relacionados con su objeto, sin que esto suponga la revisión de las Cláusulas del presente Convenio.

NOVENA.- Régimen Jurídico.

El presente Convenio se rige por los artículos 47 a 53 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el artículo 57 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y el artículo 100 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, para los convenios de cooperación para la gestión de servicios públicos locales, respecto a la cooperación económica, técnica y administrativa entre la Administración local y la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, tanto en servicios públicos locales como en asuntos de interés común.

DÉCIMA.- Resolución de conflictos.

Mediante la firma del presente Convenio, las partes se comprometen a resolver de mutuo acuerdo las incidencias que puedan surgir en su cumplimiento; de conformidad con lo previsto el artículo 49 f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes, durante el desarrollo y ejecución del presente Convenio, y no puedan ser resueltas por la Comisión de seguimiento, vigilancia y control prevista en la cláusula quinta; serán recurribles ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de dicha Jurisdicción.

UNDÉCIMA.- Comunicación.

Las partes se comprometen a citar al otro firmante

aipatuko dute, bakarka zein batera hitzarmenaren gaiaz egiten dituzten komunikazio-egintza guztietan.

HAMABIGARRENA.- Hondarribiko Udala atxikitzea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta Estatuaren Administrazio Orokorraren artean 2017ko martxoaren 24an sinatutako hitzarmenari.

Klausula honen bidez, atxikitze-mekanismoa ezartzen da, hitzarmen hau sinatu duen toki-erakundea atxikitzeko administrazio elektronikoaren esparruko oinarrizko irtenbideak elkarri emateko Estatuko Administrazio Orokorrarekin 2017ko martxoaren 24an sinatu den lankidetza-hitzarmenari, aplikagarriak diren alderdi guztietan, eta hitzarmen horren bigarren klausulan ezarritakoari jarraituta. Horretarako, toki-erakundearen izenean diharduen ordezkariak atxikitze-eskaeraren protokoloa sinatu beharko du. Protokolo horren bidez konpromisoa hartuko du soluzio teknologikoak eskuratzeko eta erabiltzeko betebeharrak, hitzarmenean zehaztuta, betetzeko. Horrez gain, Toki-erakundeak bere gain hartuko du Euskal Autonomia Erkidegoko erabiltzaileei ezarritako betebeharrak ere, bere eskumenen arloan, betetzea. Hori guztia III. eranskinaren arabera egin behar da.

Hitzarmen hau Estatuko Administrazio Orokorrari jakinaraziko zaio.

del Convenio en cualquier acto de comunicación que, sobre la materia del mismo, se realice unilateral o conjuntamente.

DECIMOSEGUNDA.- Adhesión del Ayuntamiento de Hondarribia al convenio suscrito el 24 de marzo de 2017 por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco con la Administración General del Estado.

Mediante esta cláusula se establece el mecanismo que posibilita facilitar la adhesión de la Entidad Local firmante del presente Convenio, en todo lo que le sea de aplicación, al Convenio de colaboración para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica suscrito el 24 de marzo de 2017 con la Administración General del Estado de acuerdo con la cláusula primera.2 del mismo, para lo cual deberá firmar su representante local un protocolo de solicitud de adhesión en el que se comprometa a cumplir con las obligaciones establecidas en el mismo respecto al acceso y a la utilización de cada una de las soluciones tecnológicas, asumiendo, en el ámbito de sus competencias, las que se establecen como usuaria para la Comunidad Autónoma del País Vasco; conforme al formulario que se adjunta como Anexo III.

El presente Convenio será notificado a la Administración General del Estado.

HONDARRIBIKO UDALA

Josu Iñaki Erkoreka Gervasio
Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburua
Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco

Txomin Sagarzazu Ancisar
Hondarribiko Udaleko alkatea
Alcalde del Ayuntamiento de Hondarribia

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HONDARRIBIKO UDALA

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOAREN ETA HONDARRIBIKO UDALAREN ARTEKO LANKIDETZA-HITZARMENA, INFORMAZIOAREN, ADMINISTRAZIOAREN ETA KUDEAKETA ELEKTRONIKOAREN ESPARRUKO ZERBITZUAK ELKARRI EMATEKO

ERANSKINAK

I. ERANSKINA. DATUAK TRANSMITITZEA

II. ERANSKINA. JAKINARAZPEN ETA KOMUNIKAZIO ELEKTRONIKOEN ZERBITZUA

III. ERANSKINA. ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ESPARRUKO OINARRIZKO IRTENBIDEAK ELKARRI EMATEKO ESTATUKO ADMINISTRAZIO OROKORRAREKIN 2017KO MARTXOAREN 24AN SINATU DEN LANKIDETZA-HITZARMENARI ATXIKITZEKO PROTOKOLOA

I. ERANSKINA

DATUEN TRANSMISIOA

1.- Helburua.

Eranskin honen xedea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta toki-erakundeen artean datuak eskuratzeko eta transmititzeko baldintzak arautzea da. Hortaz, bi alderdiak informazioaren lagatzaile moduan nahiz lagatakoaren hartzaile moduan ari daitezke.

Urriaren 1eko 40/2015 Legearen 155.2 artikuluan ezarrita dagoen bezala, honako datu hauek baizik ez dira eskainiko aurreko paragrafoan aipatutako eran: gainerako administrazioek beren eskumeneko prozedurak eta jarduerak dagozkien arauen arabera izapidetzeko eta ebazteko interesdunei eskatzen dizkietenak.

Lagatzaileak informazioa bere zereginetan diharduen bitartean biltzen du, administrazioak baitira, eta lagapen-hartzaileak, berriz, esleituta dauzkan eginkizunak betetzeko eskatzen du.

Nolanahi ere, informazioa indarreko arau-esparrua eta, bereziki, datu pertsonalen babesari buruzkoa errespetatuta eman eta eskuratuko da beti. Elkarri trukatuko dizkioten datu pertsonalak egoki eta beharrezkoak izateaz gain, ez dira gehiegizkoak izango, datu horiek zein esparrutan eta zein xedez lortu eta halakoei begira. Gainera, esparruek eta xedeek zehatzak, argiak eta legitimoak izan beharko dute, Datu Pertsonalen Babesari buruzko abenduaren 13ko Legearen 4. artikuluan ezarritakoarekin bat etorrita, bai eta lege hori garatzeko arauekin ere bat etorrita. Gainera, datu horiek eskuratzeko baldintzak, protokoloak eta funtzionamenduari zein teknikari lotutako irizpideak ere zehaztu beharko dira, segurtasunari, osotasunari eta eskuragarritasunari buruzko bermeak ezin handiagoak izan daitezen.

Datuen transmisioa urriaren 1eko 40/2015 Legearen 155.3 artikuluan ezarritakoaren arabera egingo da –Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legea–. Horretarako behar diren teknologia zehatzak erabiliko dira, administrazio publikoen informazio-sistemak elkarrekin konektatzeko komunikazio-sarea sortzeko, eta administrazioen arteko datuen eta zerbitzuen trukea gauzatzeko.

2.- Informazioa zertarako ematen den.

Toki-administrazioen eta Euskal Autonomia Erkidegoaren mende dauden organoek eta erakundeek eskatzen dituzten dokumentuak eta datuak egiaztatzeko xedez emango da informazioa. Organo eta erakunde horiek dokumentuok eta datuok eskatzen dituzte, beren eskumeneko prozedura administratiboak eta jarduketak izapidetzeko eta ebazteko, horien araudi arautzailean ezarritakoarekin bat etorrita, betiere prozedura horietan datu horiek emateko eskakizuna ezarrita badago, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak 28.1 artikuluan ezartzen duenarekin bat etorrita.

3.- Informazioaren edukia.

Datuen lagatzaile bakoitzak elkarreragingarritasun-zerbitzuen katalogoa osatu eta argitaratuko du, eta lagapen-hartzaile diren erakundeen eskura jarriko du, nahi dutena kontsulta dezaten. Zerbitzu-katalogo

horretan, zehatz jasoko dira trukatuko diren datuak, zerbitzuetara sarbidea izateko baldintza teknikoak, izapidetze-baldintzak eta lagapen-hartzaileak jakin beharreko beste edozein informazio.

Urriaren 1eko 40/2015 Legearen 38.5 artikuluak ezartzen du egoitza elektronikoetan informazioak, zerbitzuak eta transakzioak argitaratzen direnean, irisgarritasun- eta erabilgarritasun-printzipioak bete beharko direla, horri buruz ezarritako arauekin bat etorrita; gainera, estandar irekiak erabili beharko dira, eta, hala balegokio, baita herritarren artean erabilera hedatua duten beste batzuk ere.

4.- Informazioa transmititzeko baldintzak.

Datuen bitartekotza-protokoloen Elkarreragingarritasun Arau Teknikoan jasotako baldintzak (Estatuko Aldizkari Ofiziala, 2012ko uztailaren 26koa) hitzarmen hau aplikatuz egiten den datuen truke bitartekotuari aplikatuko zaizkio, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 156.1 artikuluan ezarritakoari jarraituta.

5.- Datu pertsonalen babesa.

Alderdiek honako hauek betetzeko konpromisoa hartu dute: 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoa; 1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoa, garatzeko erregelamendua onartzen duena; eta Eusko Legebiltzarraren otsailaren 25eko 2/2004 Legea, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa, hala nola hura garatzeko estatu- edo autonomia-mailako arautegia.

Datuen kontsulta egitean, datu horien jabeak, hots, pertsona interesdunak, baimena eman duelako presuntzioa baliatuko da, prozeduran kontrakotasun espresua adierazi edo aplikatzekoa den lege bereziak ez badu agintzen adostasun espresua adierazi beharra dagoela. Horrek guztiak bat etorri behar du urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28. artikuluan ezarritakoarekin –Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legea–.

Ematen diren datu pertsonalen arduradunak, informazioa laga baino lehen, fitxategi horiek behar bezala deklaratuta eduki behar ditu, datuen babeserako kasuan kasuko agentzian. Tratamenduaz norbait arduratzen bada, aurreko arduradun horrek argibide egokiak emango dizkio datuetarako sarbidea eman dezan, hitzarmen honen xede diren zerbitzuak gauzatzeko.

6.- Informazioaren erabilgarritasuna.

Informazio-sistema asteko zazpi egunetako 24 orduetan egongo da erabilgarri.

7.- Konpromisoak: batetik, ez eskatzeko informazioa beste sistema batzuk erabiliz bidaltzeko; eta, bestetik, herritarrei ez eskatzeko informazioa banan-banan ekar dezaten.

1. Lagapena hartzen duen administrazioak ez dio eskatuko lagatzaileari informazioa hitzarmenean, eranskinetan edo alderdiek ituntzen dituzten aldaketetan adierazitakoak ez diren beste bitarteko batzuk erabiliz bidaltzeko.

2.- Lagapen-hartzailea den administrazioak ez die eskatuko pertsona interesdunei lagatzaileak emandako ziurtagiriak edo bestelako agiriak aurkezteko. Aitzitik, informazio hori hitzarmen honetan ezarritako sistemaren bidez transmititzeko eskatuko dio lagatzaileari; non eta ez den ezinezkoa, arrazoi teknikoengatik edo antolamenduagatik, lagatzaileak informazio hori bidaltzea.

II. ERANSKINA

JAKINARAZPEN ETA KOMUNIKAZIO ELEKTRONIKOEN ZERBITZUA

1.- Helburua.

Eranskin honen xedea da toki-erakundeek jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen esparruko zerbitzua erabiltzeko dituzten eskubideak eta betebeharrak arautzea. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak garatu du zerbitzu hori.

Nolanahi ere, zerbitzua indarreko arau-esparrua eta, bereziki, datu pertsonalen babesari buruzkoa errespetatuta erabiliko da beti.

2.- Irismena.

a) Interesdunek erretilu birtual bakar batean jasoko dituzte jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak. Erretilu horrek aukera emango du itxura pertsonalizatzeko, udalek beren atarietatik erabili ahal dezaten.

b) Baimena ematen da toki-erakundearen mendeko organo edo erakundeen edozein aplikazio informatikotan jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzua erabiltzeko.

c) Toki-erakundeak herritarren eskura jartzen dituen prozedura guztietarako erabili ahal izango du Euskal Autonomia Erkidegoko jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzua, eta Udalak arduratu beharko du zerbitzua bere aplikazio informatikoetan funtzionamenduan jartzeaz, eguneratzeaz eta mantentzeaz.

d) Bi alderdiek hitzematen dute elkarri jakinaraziko diotela zerbitzuaren bateragarritasunari eragin diezaiokeen edozein informatizazio-neurri.

3.- Zerbitzu-emailearen betebeharrak.

Euskal Autonomia Erkidegoak, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen esparruko zerbitzuaren emaile gisa, bere gain hartzen ditu honako betebehar hauek:

a) Zerbitzuaren funtzionamendu ona zaintzea.

b) Proba-ingurune bat izatea, zerbitzuan hobeto integratzeko.

c) Behar diren mekanismoak prestatzea, zerbitzuen erabiltzaileak herritarrei informazio- eta arreta-laguntza eman diezaien; eta erakundeei, beharrezko euskarria.

4.- Zerbitzuen erabiltzailearen betebeharrak.

Toki-erakundeak, Euskal Autonomia Erkidegoko jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen esparruko zerbitzuaren erabiltzaile gisa, bere gain hartzen ditu honako betebehar hauek:

a) Herritarrei ematea jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzua erabiltzeko behar diren bitartekoak.

b) Jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak zein prozeduretan jaso ahal diren jakinaraztea eta jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak kanal elektronikoaren bidez jaso nahi direla adierazteko aukera ematea, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41.1 artikuluan ezarritakoaren arabera nahitaezkoa izan ezean.

c) Herritarrei informazioa eta arreta ematea eta jakinarazpen zein komunikazio elektronikoak bidaltzeko zerbitzuaren antolaketan laguntzea, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluko 2. eta 3. zenbakiak –administrazio publikoekin baliabide elektronikoen bidez harremanetan jartzeari buruzkoak– barne hartuta egon ezean.

5.- Ezaugarri teknikoak eta zerbitzu-maila.

Atal honetan zehazten diren ezaugarri teknikoak eta zerbitzu-maila izango dituzte eranskin honen xede diren zerbitzuek.

a) Zerbitzuaren erabilgarritasuna

Jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzua asteko egun guztietako ordu guztietan erabili ahal izango da.

b) Jakinarazpen eta komunikazio elektronikoaren zerbitzurako sarbidea

Bi modu daude jakinarazpen eta komunikazio elektronikoaren zerbitzuan sartzeko:

- Alde batetik, bada interfaze bat, zerbitzua darabilen toki-erakundeak behar bezala identifikatu eta baimendu dituen pertsonei zuzenduta. Interneteko nabigatzaile baten bidez sar daiteke.
- Bestetik, bada Web-zerbitzuko interfaze automatizatu bat ere, W3C *The World Wide Web Consortium* (W3C) deritzonean une bakoitzean ezarritako erreferentziazko estandarren araberakoa. Toki-erakundeak behar bezala identifikatu eta baimendu dituen aplikazioak sartu ahal izango dira zerbitzuan.

EAEko Administrazio Publikoaren Euskalsarea sarearen bidez sartuko da jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzura.

c) Segurtasun-, konfidentzialtasun- eta auditoria-betebeharrak

Jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzuan interfaze grafikoaren edo zerbitzu-interfazearen bidez egiten diren eragiketa guztiak zifratu egingo dira.

Toki-erakundearen aplikazio erabiltzaileen eta jakinarazpen nahiz komunikazio elektronikoen zerbitzuaren arteko komunikazio guztiak dena delako komunikazioaren osotasuna eta benetakotasuna bermatuz egingo dira.

Gainera, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzuak sisteman egiten diren eragiketen beharrezko jarduera-arrastoak gordeko ditu.

d) Euskarria eta gorabeheren konponketa

Zerbitzua erabiltzen duen toki-erakundeak konpromisoa hartzen du zerbitzu batzuk martxan jartzeko, administrazio elektronikoaren zerbitzuen erabiltzaileei eta, bereziki, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzuak erabiltzen dituzten toki-erakundearen zerbitzuen azken erabiltzaileei gorabeheretan laguntzeko. Toki-erakundeak informazioa emango du bere administrazio-prozedura bereziei buruz, bai eta bere prozeduren esparruan egiten den jakinarazpen eta komunikazio elektronikoaren zerbitzuaren erabilerari buruz ere.

Eusko Jaurlaritzak bigarren mailako laguntza-zerbitzu bat eskainiko dio toki-erakundeari, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzuaren erabileran sor daitezkeen arazoak konpontzeko. Zerbitzu hori kanal elektroniko eta telefonikoen bidez emango da, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 18:00etara bitarte.

Hala ere, plataforma asteko egun guztietako ordu guztietan erabilgarri egotea bermatzeko, Eusko Jaurlaritzak gorabeheretan laguntzeko 24x7 zerbitzu bat prestatzeko konpromisoa hartzen du, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoen zerbitzuaren funtzionamendu onari eragiten dioten arazoak konpontzeko.

Ziurtagiriak egiten dituzten Ziurtapenerako Zerbitzu Emaileek eskainiko dituzte ziurtagiri elektronikoen erabilerarekin zerikusia duten laguntza-zerbitzuak.

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HONDARRIDIKO UDALA

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO Y EL AYUNTAMIENTO DE HONDARRIBIA PARA LA PRESTACIÓN MUTUA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ELECTRÓNICA

DOCUMENTOS ANEXOS

ANEXO I. TRANSMISIÓN DE DATOS

ANEXO II. SERVICIO DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

ANEXO III. PROTOCOLO DE ADHESIÓN AL CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA PRESTACIÓN MUTUA DE SOLUCIONES BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SUSCRITO EL 24 DE MARZO DE 2017 CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

ANEXO I

TRANSMISIÓN DE DATOS

1.- Objeto.

El presente Anexo tiene por objeto regular las condiciones para la disponibilidad y transmisión de datos entre la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y las Entidades Locales. Ambas partes pueden actuar tanto como cedentes de información como cesionarias de ésta.

El artículo 155.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, prevé que la disponibilidad de los datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los interesados por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.

Esta información se obtiene por las cedentes en el ejercicio de sus funciones, en cuanto Administraciones y es requerida por la cesionaria para el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

En todo caso, dicho acceso o suministro se producirá siempre con estricto respeto al marco normativo vigente y, en particular, el referido a la protección de datos de carácter personal. En este sentido, los datos de carácter personal que se intercambien serán adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido, tal y como dispone el artículo 4 de la Ley Orgánica de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, debiendo especificar las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

La transmisión de datos se realizará conforme al artículo 155.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, mediante las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas y permita el intercambio de información y servicios entre ellas.

2.- Finalidad del suministro de la información.

Verificar los documentos y datos que sean requeridos por los órganos y entidades dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y las Entidades Locales a las personas interesadas para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos, siempre que los citados procedimientos tengan establecidos esos datos como requisitos, conforme dispone el artículo 28.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3.- Contenido de la información.

Cada cedente de datos mantendrá y publicará un catálogo de servicios de interoperabilidad a disposición de las organizaciones cesionarias para su consulta. En ese catálogo de servicios se recogerá el detalle de los datos que se intercambiarán, las condiciones técnicas de acceso a los servicios, los requisitos para su tramitación y cualquier otra información que deba conocer la cesionaria.

El artículo 38.5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, dispone la publicación en las sedes electrónicas de las informaciones, servicios y transacciones conforme a los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

4.- Condiciones de transmisión de la información.

Se aplicarán las condiciones establecidas en la Norma Técnica de Interoperabilidad de protocolos de intermediación de datos (BOE de 26 de julio de 2012) al intercambio intermediado de datos, con fundamento en lo previsto en el artículo 156.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

5.- Protección de datos de carácter personal.

Las partes se comprometen a cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que regula la Protección de Datos de Carácter Personal, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que regula la Protección de Datos de Carácter Personal y de la Ley del Parlamento Vasco 2/2004, de 25 de febrero, que regula los Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos, así como de su normativa estatal o autonómica de desarrollo.

Para realizar la consulta de los datos se presume el consentimiento de la persona interesada cuyos datos se vayan a consultar, si no hay oposición expresa en el procedimiento o no hay una ley especial aplicable que requiera el consentimiento expreso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El responsable de los datos personales que se suministran debe tener declarados convenientemente estos ficheros ante la Agencia de Protección de Datos correspondiente, con carácter previo a la cesión de la información. En el caso de que exista un encargado del tratamiento, el responsable le dará las instrucciones oportunas para que dé acceso a los datos, a fin de que se presten los servicios objeto de este Convenio.

6.- Disponibilidad de la información.

El acceso al Sistema de Información estará disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día.

7.- Compromiso de no exigir la remisión de la información por otros sistemas, ni su aportación individual por la ciudadanía.

1. La administración cesionaria se abstendrá de exigir a la cedente la remisión de la información por medio de otros cauces que no sean los establecidos en este Convenio, sus Anexos o las modificaciones que, en su caso, se acuerden entre las partes.

2. La administración cesionaria no exigirá a las personas interesadas que aporten certificaciones o documentos expedidos por la cedente, sino que solicitará a la cedente la transmisión de la información por medio del sistema establecido en este Convenio, salvo que por razones técnicas u organizativas sea imposible obtener la información de la cedente.

ANEXO II

SERVICIO DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

1.- Objeto.

El objeto del presente Anexo es la regulación de las condiciones y obligaciones para utilizar por las Entidades Locales el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, desarrollado por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En todo caso, la utilización del servicio se producirá siempre con estricto respeto al marco normativo vigente y, en particular, el referido a la protección de datos de carácter personal.

2.- Alcance.

a) Las personas interesadas recibirán las notificaciones y comunicaciones electrónicas en una bandeja virtual única. Esta bandeja permitirá la posibilidad de personalizar la apariencia para que pueda ser utilizada desde portales de las Entidades Locales.

b) Se habilita a cualquier aplicación informática de los órganos o entidades dependientes de la Entidad Local a utilizar el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas.

c) La Entidad Local podrá utilizar el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco para todos los procedimientos que ponga a disposición de la ciudadanía y será su responsabilidad la puesta en funcionamiento, actualización y mantenimiento del servicio en sus aplicaciones informáticas.

d) Ambas partes se comprometen a comunicarse mutuamente cualquier medida de informatización que pueda afectar a la compatibilidad del servicio.

3.- Obligaciones del prestador del servicio.

La Comunidad Autónoma del País Vasco, como prestador del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, asume las siguientes obligaciones:

a) Velar por el buen funcionamiento del Servicio.

b) Disponer de un entorno de prueba para facilitar la integración al servicio.

c) Habilitar los mecanismos necesarios para que el usuario de los servicios pueda prestar asistencia de información y atención a la ciudadanía y el soporte necesario a los organismos.

4.- Obligaciones del usuario de los servicios.

La Entidad Local como usuaria del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, asume las siguientes obligaciones:

a) Facilitar a la ciudadanía los medios necesarios para la utilización del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas.

b) Facilitar información de los procedimientos en los que se pueden recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas y dar la opción de marcar la preferencia del canal electrónico para recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas, siempre que no resulte obligatorio conforme dispone el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

c) Prestar asistencia de información y atención a la ciudadanía y colaboración en la organización del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, de no estar incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

5.- Características técnicas y nivel de servicio.

Los servicios objeto del presente Anexo tendrán las características técnicas y nivel de servicio que se especifican en este apartado.

a) Disponibilidad del servicio

El servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas estará disponible los 7 días de la semana las 24 horas del día.

b) Acceso al servicio de notificación y comunicación electrónica

Existen dos formas de acceso al servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas:

- Una interfaz accesible a través de un navegador de Internet para personas debidamente identificadas y autorizadas por la Entidad local usuaria del servicio.
- Una interfaz automatizada de servicio Web, conforme a los estándares de referencia que en cada momento se establezcan en el W3C The World Wide Web Consortium (W3C). El acceso al servicio será para aplicaciones de la Entidad Local debidamente identificadas y autorizadas.

El acceso al servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas se realizará a través de la Red de la Administración Pública Vasca (Euskalsarea).

c) Requisitos de seguridad, confidencialidad y auditoría

Todas las operaciones que se realicen en el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, bien a través de la interfaz gráfica o de servicios, serán cifradas.

Todas las comunicaciones entre las aplicaciones usuarias de la Entidad Local y el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas se realizarán garantizando la integridad y autenticidad de las mismas.

Además el servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas guardará las debidas trazas de actividad de las operaciones que se realicen en el sistema.

d) Soporte y resolución de incidencias

La Entidad Local usuaria del servicio se compromete a prestar servicios de atención de incidencias a los usuarios finales de los servicios de administración electrónica, en concreto, a aquellos servicios de la Entidad Local que hagan uso del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas. La Entidad Local ofrecerá información sobre sus procedimientos administrativos particulares pero también sobre el uso del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas que se realicen en el ámbito de sus procedimientos.

El Gobierno Vasco ofrecerá un servicio de atención de segundo nivel a la Entidad Local para solucionar los problemas que pudieran surgir en el uso del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas. Dicho servicio se ofrecerá por canales electrónicos y telefónicos en horario de lunes a viernes, de 8 a 18 horas.

No obstante, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de la plataforma los 7 días a la semana las 24 horas del día, el Gobierno Vasco se compromete a disponer de un servicio de soporte a incidencias 24x7 para solucionar los problemas que afecten al correcto funcionamiento del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas.

Los servicios de soporte relacionados con el uso de los certificados electrónicos se realizarán por los Prestadores de Servicios de Certificación emisores de los certificados (PSC).